



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS

Guía para manejo y resolución de conflictos de estudiantes

Estimado funcionario, esta guía ha sido desarrollada para establecer pautas de manejo y resolución de conflictos con los estudiantes. Es importante que lea detenidamente cada punto, identifique el procedimiento a seguir y las posibles soluciones en estos casos.

1. Sostenimiento:

- 1.1. Recopilar la información del caso: Datos del estudiante, cual es el problema, si hay personas involucradas, quien ya intervino en el caso, si se ha emitido una sanción previa.
- 1.2. Programar una reunión con el estudiante involucrado en el conflicto o la situación para conocer cómo sucedieron los hechos y las percepciones que tienen al respecto.
- 1.3. Las reuniones deberán centrarse en procurar obtener información para la correcta resolución del caso o conflicto y en ninguna circunstancia, emitir juicios de valor.
- 1.4. Explicar al estudiante los detalles obtenidos de la reunión de manera simple, sin incluir percepciones propias, con el fin de identificar si el caso o conflicto ha sido comprendido y cuál es el problema por resolver.
- 1.5. Levantar una matriz con las versiones obtenidas, únicamente con los detalles expuestos en las reuniones, sin incluir percepciones propias.
- 1.6. En el caso de que el conflicto derive en un proceso disciplinario, se lo debe comunicar a la Coordinación de Procesos Disciplinarios para la gestión y resolución correspondiente, de acuerdo con lo que establece el Reglamento General de Estudiantes de la Universidad.

2. Procesamiento - Mediación:

- 2.1. Informar al estudiante sobre cómo funcionará el proceso y el seguimiento del caso. De existir una sanción disciplinaria, indicar cuál será el canal de información para conocer de la misma.
- 2.2. Para evitar comportamientos agresivo-pasivos, es importante escuchar al estudiante en el proceso de mediación y conocer sus emociones para procurar disminuir su ansiedad y frustración por el conflicto.
- 2.3. Transformar las posturas evitando concentrarse en las exigencias o intereses del estudiante



hacia la Universidad, intentar convertir las posturas en ideas y soluciones de mutuo beneficio.

2.4. Evitar caer en la victimización del estudiante.

3. Solución - Resultado (Formulario o Resolución):

3.1. El Tribunal Disciplinario cuando amerite, resolverá todos los casos disciplinarios que se procesen a través de la Coordinación de Procesos Disciplinarios y que no se hayan solucionado a través del formulario.

4. Estrategias para la comunicación asertiva

4.1. Siempre muéstrese amable y sonría cuando vaya a atender a un estudiante.

4.2. Deje de lado las actividades que esté realizando y preste toda su atención al caso.

4.3. No busque tener la razón, esté presto a escuchar nuevas propuestas y luego hable.

4.4. No levante su tono de voz, mantenga un mismo nivel durante la conversación.

4.5. Evite colocarse en una posición o postura de superioridad, esto hará que la otra parte se sienta amenazada.

4.6. Busque empatizar con el estudiante usando frases como: Entiendo cómo te sientes, Comprendo que esta situación te molesta, pero, ¿qué harías tú si estuvieras en nuestro lugar?

4.7. Evite usar un lenguaje técnico o complejo, esto hará que el mensaje no se comprenda bien por parte del estudiante y se preste a interpretaciones propias.

4.8. Su lenguaje corporal tiene que transmitir la misma tranquilidad, evite hacer movimientos con la cabeza, realizar gestos con su boca u ojos.

4.9. Evite juzgar las acciones del estudiante y siempre busque que él o ella, propongan una solución a lo que hayan realizado.

4.10. Negocie con el estudiante basándose en las necesidades e intereses de las partes, no solo de la posición en la que usted está.

4.11. Mantenga el profesionalismo.



4.12. Si debe comunicar una sanción:

- Siéntese con el estudiante y explíquelo cuales son las reglas y sanciones establecidas por la Universidad, por las conductas que cometió.
- Disminuya la ansiedad del estudiante, indicándole cual será el proceso por el que va a atravesar durante la sanción.
- Responda todas las inquietudes que tenga el estudiante.
- Evite caer en provocaciones. Si el estudiante se molesta o alza la voz se sugiere mencionar: mantengamos el respeto, sé que estas molesto, pero no es la manera de reaccionar.
- Procurar emitir criterios objetivos: Buscar acuerdos que además de satisfacer al estudiante como a la Universidad, sean viables, e identifiquen la responsabilidad de cada parte.

4.13. Procure que el estudiante antes de salir de su oficina conozca que la Universidad le brinda su apoyo y le interesa su opinión y propuestas.

4.14. Para comunicar temas sensibles, siempre hágalo personalmente o por comunicación directa, evite el envío de estas comunicaciones por correo electrónico, se debe impedir a toda costa el cruce de correos no técnicos que puedan caer en discusiones.